REVAL
consulting & training

FORMATION
LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

DURÉE
1 jour

OBJECTIFS

Connaitre les techniques de traitement des objections

PUBLIC

Chargé·es de clientèle, assistant·es commercial·es, commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

PROGRAMME

Découvrir les origines de l'objection

- Les différentes phases de l'objection en situation de négociation
- Les différents types d'objections

Faire face aux objections

- Différencier une objection, d'une marque d'intérêt du client
  - Identifier les niveaux de difficulté de l'objection
  - Mesurer le bien fondé de l'objection
- Répondre aux objections
  - Travailler sa réactivité et répondre avec aisance
  - Traiter l'objection en utilisant les mots qui rassurent
- Établir un répertoire d'objections

Accorder le droit à l'objection

- Reconnaitre le point de vue de l'autre avec « assertivité »
- Rebondir sur une situation de conflit

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Jeux de rôle
- Cas pratiques

Le traitement des objections
Relation client – Gestion commerciale

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu